

Konsep Kecacatan Rumah di Malaysia: Analisis dari Perspektif Islam

Defects House Concept in Malaysia: Analysis from an Islamic Perspective

Muhamad Husni Hj Hasbulah husni_wan@yahoo.com.my
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan
Universiti Kebangsaan Malaysia

Mohd Solahuddin Shahrudin msolahuddin@gmail.com
Jabatan Akidah dan Pemikiran Islam
Akademik Pengajian Islam
Universiti Malaya

Mohamed Azam Mohamed Adil mazamdil@salam.uitm.edu.my
Ezani Yaakub
Pusat Kefahaman Dan Pemikiran Islam (CITU)
Universiti Teknologi MARA (UITM)

ABSTRAK

Artikel ini membincangkan tentang konsep kecacatan rumah yang berlaku di Malaysia serta konsep jualan yang dipraktikkan. Namun, di sebalik perjanjian jual beli yang berlangsung, wujud kecacatan secara fizikal dan tersembunyi. Merujuk kepada firman Allah S.W.T menyeru kepada golongan beriman supaya amanah dalam segala hal dan jangan sesekali memakan harta sesama sendiri dengan jalan yang batil kecuali melalui jalan yang diredai antara satu sama lain. Keruncingan yang berlaku pada hari ini berkaitan dengan industri perumahan amat membimbangkan oleh kerana dari hari ke hari peningkatan masalah kecacatan rumah dicatatkan berdasarkan aduan pembeli. Perkara ini turut menyentuh pembangunan negara secara tidak langsung disebabkan sikap sesetengah pihak yang mengabaikan tanggungjawab sesama sendiri. Sehubungan itu, pihak kerajaan telah menubuhkan satu jawatankuasa khas pemantau bagi kes kecacatan perumahan iaitu Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah yang terletak di bawah Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan bagi mengatasi masalah yang dihadapi oleh pembeli rumah untuk menuntut ganti rugi atau pampasan dari pihak yang sepatutnya. Hal ini turut menjelaskan bagaimana sesebuah rumah itu diklasifikasikan sebagai cacat yang membawa kemudaratan kepada pembeli.

Katakunci: Architecture, defects, damages, fiqh of built environment, *khiyar al-'ayb*, compensation.

ABSTRACT

In the matters of trade, Islam really emphasizes on the process of honest and penetrable trading, and Islam condemns greatly the perpetrators of deception in business, whether in the form of cheating of weight or hiding the defects. There are many verses of the Quran that emphasize on this aspect. It also states how Allah destroys the people before us because they cheat in business dealings. Even the Prophet in an authentic hadith does not admit those who cheat in trading as his people. In Malaysia, an aspect being addressed as consumer's complaint is the issue involving the purchase of property in the form of residential, office space or buildings. Buyers often fall victims of buying defected residential units, offices and buildings, or when housing projects were abandoned. Although the government has enacted several laws, it does not return the actual rights of the buyer. Hence, this paper will highlight this issue from the views of Shariah as discussed in the books of the Sunni of the four major sects. The main issue to be discussed is the forms of defects ('ayb) found in the residential units or buildings. Next, is the issue of compensation and damages according to the scholars of fiqh and its implications on the contract of sale and purchase. The phenomenon in Malaysia is also highlighted in an effort to defend the rights of consumers, especially the trading business of buying through Islamic financing schemes. It is hoped that these efforts will help solve the problems of Muslim consumers who are faced with losses due to improper acts in order to assure of their rights as buyers.

Keywords: Architecture, defects, damages, fiqh of built environment, khiyar al-'ayb, compensation.

PENDAHULUAN

Manusia seharusnya mempunyai sifat *mahmudah* demi mencapai keharmonian sejagat. Ketamadunan manusia menunjukkan bahawa kejayaan sesuatu bangsa dan negara itu bergantung kepada nilai persefahaman yang tinggi dalam nilai moral dan etika. Perhubungan mesra manusia sesama manusia menjadi tunjang kepada pembinaan *syakhsiah* diri masyarakat yang tidak mementingkan diri sendiri. Dalam persoalan etika dan moral, manusia diingatkan agar menjauhi segala larangan dan melaksanakan segala perintah yang telah digariskan sebagai khalifah di muka bumi.

Hak manusia untuk hidup dan mempunyai tempat tinggal merupakan perkara penting dalam melahirkan generasi yang berintelektual dan pembentukan keluarga yang sihat. Keadaan ini sejajar dengan maksud ayat al-Quran yang menyebut bahawa setiap nikmat yang disediakan di atas muka bumi termasuk rumah-rumah kediaman adalah kurniaan daripada Allah S.W.T terhadap hamba-hambanya.¹ Oleh demikian keadaan *dharurat* yang berlaku hari ini menjelaskan bahawa nilai moral dan etika manusia itu semakin lemah dan tidak lagi dihormati. Manusia memerlukan tempat berteduh dan keadaan yang selamat untuk menjaga diri mereka dari sebarang kecelakaan. Islam turut menggariskan beberapa prinsip umum dan khusus dalam kalangan manusia supaya keharmonian hidup lebih teratur dan seimbang.

Tanggungjawab sebagai pembiaya kepada sesebuah tempat tinggal seperti perumahan seharusnya peka dengan hak manusia sejagat. Keadaan ini sama sekali tidak boleh bertentangan dengan kehendak syariat Islam yang mahu hak manusia itu dilaksanakan secara adil tanpa ada muslihat. Perkara ini sejajar dengan seruan dari Allah S.W.T supaya tidak merugikan manusia lain terhadap haknya sendiri malah jangan berasa diri maharajalela di atas muka bumi ini dengan melakukan kerosakan.² Kepentingan diri sesetengah golongan hanya merugikan diri sendiri malah menyebabkan kejatuhan nilai moral dan etika sesebuah negara itu. Hal ini berlaku apabila ketamakan manusia untuk menguasai segala-segalanya sehingga menganiaya pihak lain.

Kemerosotan nilai etika yang berprinsipkan penipuan dalam pembiayaan rumah khususnya jelas berlaku kepada pembeli. Keharmonian sesama manusia tidak mungkin tercapai maksudnya sekiranya isu penipuan yang serius dipandang remah sesetengah pihak malah menyokong dasar yang dilaksanakan tanpa berpandukan kepada al-Quran dan as-Sunah. Peningkatan isu industri perumahan bukan hanya merujuk kepada pembangunan kepada negara semata-mata tetapi kepada kos penyaraan hidup yang semakin meningkat dari masa ke masa.

LATAR BELAKANG KAJIAN

Isu penipuan industri perumahan di semenanjung Malaysia khususnya menjadi isu genting diperkatakan masa kini. Kekeliruan dan tiada persefahaman antara pembeli, pemaju dan kontraktor menjadi sebab utama berlakunya kemerosotan kualiti dan kuantiti pembinaan rumah. Pembinaan sesebuah perumahan berdasarkan kepada dua konsep iaitu bina dan jual (*build and sell*) dan jual dan beli (*sell and buy*). Konsep yang dipraktikkan di Malaysia berdasarkan konsep bina dan jual (*build and sell*) menjadi kelemahan kepada peningkatan penipuan dalam pembinaan rumah.³

Pembeli sering kali teraniaya dengan sikap pemaju yang mengakui sebagai pembekal dalam masa yang sama, tidak melaksanakan tanggungjawab apabila pembeli menuntut hak mereka. Sehubungan itu, sikap pemaju sebegini bukan hanya membebankan pembeli yang perlu membayar pinjaman kepada bank setiap bulan malah turut merugikan ekonomi negara. Di samping itu, kerajaan perlu menampung segala pembinaan perumahan yang terbengkalai malah perlu mencari alternatif dalam menyelesaikan permasalahan perumahan.⁴

Merujuk kepada Pusat Khidmat Aduan Pengguna (NCCC) yang merupakan badan bukan kerajaan yang diselia oleh Gabungan Persatuan-persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA) menjelaskan bahawa purata aduan berkaitan dengan perumahan sebanyak 15 aduan setiap hari.⁵ Isu perumahan

¹ Al-Quran, An-Nahl 16:80

² Al-Quran, As-Syu'ara' 183:26

³ Matheevani Marathandan, Pengarah Urusan, Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional. Temu bual pada 16 Disember 2010.

⁴ *Ibid.*

⁵ *Ibid.*

menjadi semakin kritikal oleh kerana sikap pemaju semakin berani melanggar peraturan yang dianggap ringan oleh mereka dan beberapa kelemahan dalam sistem kontrak jualan dan belian di kalangan pemaju dan pembeli.⁶ Oleh itu, kerajaan mengambil beberapa inisiatif untuk menyelesaikan beberapa kes penipuan yang berlaku di semenanjung Malaysia khususnya.

Menurut pengarah urusan aduan Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) perkembangan luas berkaitan isu perumahan dapat diperhatikan melalui media elektronik dan media cetak sebelum ini. Akan tetapi hal ini semakin dingin diperkatakan dalam surat khabar mahupun televisyen oleh kerana ada sesetengah pihak mahu tutup pekung di dada.⁷

Industri perumahan di Malaysia dianggap sebagai salah satu industri besar yang menyumbangkan kepada perkembangan ekonomi dan sosial negara. Industri Perumahan ini dikawal selia oleh beberapa set peraturan dan standard piawaian bagi memastikan ianya di bina menurut peraturan yang ditetapkan. Namun begitu terdapat banyak masalah yang dihadapi oleh pembeli rumah di Malaysia. Salah satu permasalahannya ialah mutu pembinaan yang tidak memenuhi piawaian yang telah ditetapkan. Apabila rumah diserahkan kepada pembeli, wujud kecacatan (*defect*) pada rumah tersebut dan pembeli terpaksa memperjuangkan sendiri hak mereka, manakala pembiaya melepaskan tangan.⁸

Di dalam syariah Islam telah dinyatakan bahawa pembeli mempunyai hak untuk memilih (*khiyar al-ayb*) dalam meneruskan perjanjian kontrak dengan pemaju sekiranya berlaku kecacatan. Akan tetapi sejauh manakah perlaksanaan syariah Islam di Malaysia dalam mengatasi permasalahan ini dalam kalangan pembeli yang sedang menuntut hak mereka. Isu industri perumahan menduduki tangga kedua tertinggi dalam biro khidmat aduan pengguna di seluruh Malaysia diikuti dengan aduan berkaitan jualan langsung menduduki tangga pertama.⁹

Salah satu aspek yang perlu dititik beratkan adalah kecacatan rumah yang jelas dan sikap pembiaya yang sama sekali tidak bertanggungjawab. Menurut Ibn Human dari mazhab Hanafi, kecacatan yakni '*ayb*' ditakrifkan sebagai apa bentuk kecacatan yang menurunkan harga barangan sepertimana yang telah ditentukan oleh piawaian dan peraturan pedagang setempat.¹⁰

Berdasarkan hadis Rasulullah s.a.w yang diriwayatkan kepada Adda b. Khalid dengan katanya:

*"Ini adalah pengesahan bertulis antara pesuruh Allah Muhammad yang telah berjual beli dengan 'Adda b. Khalid, pembelian antara seorang Muslim dengan seorang Muslim yang lain. Tidak ada kecacatan, penipuan dan keburukan padanya."*¹¹

Merujuk kepada hadis di atas dapat dijelaskan bahawa setiap kontrak yang berlangsung hendaklah mempunyai ciri-ciri yang dipersetujui oleh kedua belah pihak. Hal ini menggambarkan bahawa keikhlasan yang timbul bukan hanya berdasarkan persetujuan malah wujudnya persefahaman yang tidak diragui melalui bukti penulisan kontrak jual beli. Sehubungan itu, kedudukan kedua pihak sama sekali tidak dianiaya justeru diikuti dengan keuntungan bagi keduanya.¹²

Oleh demikian, konsep *khiyar al-Ayb* membuka ruang kepada pembeli untuk meneliti dan memastikan tiada unsur-unsur yang boleh membatalkan kontrak. Kecacatan dalam pembelian rumah kediaman merujuk kepada kerosakan serta kecacatan yang wujud pada barangan yang dibeli semasa kontrak ditandatangani. Keadaan ini memberi kesan pada nilai barangan yang dibeli dan kesannya merugikan pembeli. Hakikatnya, tanggungjawab untuk memberitahu serta yang mendedahkan sepenuhnya keadaan kualiti barangan sama ada baik atau pun tidak adalah terletak di atas bahu penjual.¹³

Syariah Islam menggariskan beberapa syarat dalam menentukan kecacatan dalam perumahan sehingga boleh membatalkan kontrak jual beli. Di dalam konsep Islam, penentuan harga ditentukan bergantung kepada kekuatan pasaran, iaitu kekuatan permintaan dan kekuatan penawaran. Pertemuan antara permintaan dan penawaran tersebut harus berlaku secara rela antara satu sama lain. Hal ini tidak

⁶ Rumah Siap Tapi Sakit Hati, Utusan Malaysia,

http://www.hba.org.my/news/2001/201/rumah_siap.htm 13 Disember 2001.

⁷ Matheevani Marathanandan, *opcit*.

⁸ *Ibid*.

⁹ Malaysia Complaints, Never Underrate Consumers (2010) National Consumer Complaints Centre Annual Report 2009

¹⁰ Ibn Humam, *Fath Al-Qadir*, 5:274

¹¹ Al-Bukhari, *Sahih Al-Bukhari*, 4:20-21.

¹² Razani Ab. Rahim (Disember 1996) *Pemakaian Seksyen 4(2)(a) Akta Kontrak, 1950 Dalam Era Elektronik* dalam Buletin Ukur, Jld.7, No. 3, ms. 157-161, Penerbitan Akademik Fakulti Kejuruteraan dan Sains Geoinformasi, Universiti Teknologi Malaysia

¹³ Mohd Dani Muhammad (Dr), (2008) *Kesan Kecacatan Ke Atas Pembeli: Pandangan Syariah*, (Kertas Kerja yang dibentangkan Universiti Darul Iman), h. 9

boleh berlaku sekiranya ada pihak yang merasa terpaksa atau tertipu malah terkeliru semasa transaksi berlaku melalui barang tertentu serta pada harga tertentu. Keadaan yang sering berlaku di pasaran dikenali sebagai *market distortion*. Islam menggariskan tiga perkara utama apabila terjadinya *market distortion* iaitu pertamanya penawaran bekalan dan permintaan bekalan. Keduanya *tadlis* (penipuan) diikuti dengan *taghrir* (muslihat).¹⁴

KONSEP KECACATAN DALAM ISLAM

Dalam *fiqh* Islam, penawaran bekalan (*false supply*) lebih dikenali dengan *ikhtikar*¹⁵, sedangkan permintaan bekalan (*false demand*) dikenal sebagai *Ba'i al-Najasy*¹⁶. Konsep kecacatan dalam Islam merangkumi beberapa aspek sebelum dikategorikan sebagai cacat seperti mana istilah *tadlis*¹⁷. *Tadlis* dapat dijelaskan melalui empat bahagian iaitu penipuan dari segi jumlah barang (*quantity*), mutu barang (*quality*), harga barang (*price*), dan waktu penyerahan barang (*time of delivery*). Begitu juga dengan *taghrir*¹⁸ yang terbahagi kepada empat keadaan iaitu kuantiti, kualiti, harga, dan waktu penyerahan barang. *Tadlis* dan *taghrir* adalah sinonim dimana muncul apabila wujudnya ketidakfahaman maklumat (*incomplete information*).¹⁹

Menurut Islam perbincangan *tadlis* kebiasaannya lebih tertumpu kepada kecacatan objek atau lebih dikenali sebagai *tadlis al-'aib*²⁰. Larangan terhadap konsep *tadlis al-'aib* yakni kegiatan menyembunyikan kecacatan yang terdapat pada barang jualan yang sengaja dilakukan oleh penjual²¹ dan tindakan ini dianggap menyalahi syariat Islam malah bertentangan sama sekali.²² Sementara itu *tadlis al-'aib* turut dijelaskan bahawa sebarang cara yang dilakukan untuk menyembunyikan kecacatan yang terdapat pada barang yang dijual dalam akad jual beli. Barang jualan, sewaan yang cacat perlulah dipulangkan dan akad yang dilakukan terbatal dengan sendiri. Keadaan ini tidak mengambil kira sama ada penjual mengetahui ataupun tidak kecacatan yang ada pada barangan tersebut.²³

Manakala *al-khilabah* ialah suatu bentuk tipu daya, sama ada dengan perbuatan atau perkataan yang dilakukan oleh salah seorang daripada pihak yang berakad jual beli dengan tujuan menarik minat pihak lain untuk melakukan akad jual beli.²⁴ *Al-khiyanah* pula merujuk kepada penipuan dalam menyatakan kadar sebenar modal yang telah digunakan dalam membeli barangan.²⁵

Bahagian *tadlis* yang dijelaskan oleh Abdul Halim Mahmud al-Ba'ly²⁶ mengatakan bahawa *tadlis* ini terbahagi kepada tiga bahagian iaitu:

- a) Kuantiti *tadlis* yang bermaksud di dalam kuantiti termasuk juga kegiatan menjual barang dengan kuantiti yang sedikit sedangkan membayar dengan kuantiti yang banyak. Sebagai contoh menjual baju sebanyak satu buah kontena, oleh kerana jumlah baju tersebut terlalu banyak dan tidak dapat untuk dihitung jumlahnya maka berlaku penipuan kuantiti serta berlaku pembayaran harga barang tidak mengikut kuantiti yang sebenar.
- b) Kualiti *tadlis* yakni kualiti bermakna menyembunyikan kecacatan atau kualiti barang yang buruk atau rosak di antara penjual dan pembeli. Contoh *tadlis* dalam kualiti seperti sebuah rumah yang baru dibina di mana pada fizikalnya adalah cantik dan hakikatnya rumah tersebut diperbuat daripada bahan binaan yang tidak berkualiti sehingga boleh membahayakan nyawa pembeli.

¹⁴ Azizi Abu Bakar, *Pasaran Modal Islam : Analisis Fiqh Terhadap Asas Pembentukan Instrumen Dan Kriteria Penilaian Status Sekuriti Oleh Majlis Penasihat Syariah Suruhanjaya Sekuriti* Universiti Sains Malaysia 2009.h.5

¹⁵ *Ikhtikar* bermaksud tawaran semasa hendak membekalkan sesuatu.

¹⁶ *Ba'i al-Najasy* bermaksud permintaan untuk mendapatkan bekalan.

¹⁷ *Tadlis* menerangkan perbuatan menyembunyikan kecacatan dalam kontrak jualan daripada pembeli melalui komoditi yang berlangsung.

¹⁸ *Taghrir* merupakan istilah arab yang membawa maksud penipuan.

¹⁹ Azizi Abu Bakar, *Ibid*.

²⁰ *Tadlis al-'aib* bermaksud kecacatan yang terdapat pada objek

²¹ Pusat Perkembangan Industri Suruhanjaya Sekuriti (2002, Oktober) 2010, November 13

<http://www.sham86.files.wordpress.com/2009/03/mkp-modal-islam>.

²² Bala Shanmugam, Nafis Alam, Zaha Rina Zahari (t.t) *Encyclopedia Islamic Finance*, Insigat Network Sdn. Bhd., K.L Malaysia (2008).

²³ Nordin Ngadimon dan Saiful Azhar Rosly. (1994). *Saham dan Pelaburan di Pasaran Saham: Penilaian Saham*. Siri Seminar Ekonomi Islam: Hotel NPC, 1994.

²⁴ *Ibid*.

²⁵ *Ibid*.

²⁶ Abdul Halim Mahmud al-Ba'ly, *Al Istismar wa al Riqabah al Syar'iyah fi al Bunuk wa al-Muassasah al Maliyyah al Islamiyyah*, Maktabah Wahbah al Qahirah, kairo Mesir, 1991, hal. 30

c) Harga *tadlis* merupakan penipuan dalam harga yakni termasuk menjual harga yang lebih tinggi atau lebih rendah dari harga pasaran kerana pembeli atau penjual tidak mengetahuinya. Keadaan ini disebut sebagai *ghabn*²⁷.

JENIS KECACATAN ATAU KEROSAKAN RUMAH

Kecacatan terbahagi kepada dua kategori iaitu pertama kecacatan dari segi zahir dan keduanya kecacatan tersembunyi. Kategori pertama merangkumi pelbagai jenis kecacatan yang boleh dilihat oleh mata kasar apabila pemeriksaan pertama kali dilakukan. Contohnya dinding yang retak, pagar yang bengkok-bengkok dan berkarat, saluran kumbahan yang tersumbat, bumbung rumah yang bocor setiap kali hujan, permukaan lantai rumah tidak rata, pintu dan tingkap tidak boleh di tutup rapat dan sebagainya.²⁸

Berdasarkan kepada kecacatan kedua yang tidak dapat dilihat dengan mata kasar bagi orang awam yang kebiasaannya tidak mahir dalam kerja pembinaan. Namun, sebagai jurutera binaan dapat melihat ketidakseimbangan berlaku antara dua keadaan. Misalnya permukaan lantai dapur atau beranda hadapan rumah mendap ke bawah seolah-olah tanah mendap ke bawah.²⁹

Keadaan sebegini tidak lazim sejak dahulu kala lagi apabila diperhatikan kemunculan kod-kod *Hammurabi* yakni ketika pemerintahan Raja Babylon telah melaksanakan hukuman ke atas pembina-pembina bangunan yang gagal dalam struktur pembinaan. Antara prinsip-prinsip pemerintah yang terkenal ketika itu adalah '*Make a mistake, Pay for it*' dan '*Do a wrong thing, Suffer for it*'. Kod-kod seperti ini telah lama diwujudkan bagi membendung kecuaiannya pembina pembangunan malahan perkara ini telah digunakan kembali sebagai panduan dan peraturan pada masa kini.³⁰

Menurut al-Qadi Ibn Rushd dan Ibn abi Azyd al-Qayrawani telah membahagikan kecacatan rumah kepada 3 bahagian iaitu kecacatan kecil (*ayb khafif*), kecacatan sederhana (*ayb yasir*) dan kecacatan besar (*ayb khatir*).³¹ Pertama di dalam bahagian *ayb khafif* disebutkan beberapa faktor antaranya cat rumah yang retak, retakan pada lapisan kalis air, lubang-lubang kecil pada dinding dan lantai dan wujudnya hanya satu *water point* dalam rumah tersebut.³²

Selanjutnya di dalam bahagian *ayb yasir* turut menyebut kecacatan seperti retakan atau kecondongan pada dinding yang sederhana dan tidak akan menyebabkan dinding tersebut runtuh serta kos pembaikan diketahui, perigi yang runtuh tetapi tidak tertutup sepenuhnya, terdapat kayu atau batu penyokong (*stone buttress*) yang menyandang tetulang rumah yang lemah, punca air (*cistern*) yang rosak tetapi boleh diperbaiki, *underground store* yang terbiar tapi boleh di perbaiki, tingkap kecil (*recess*) yang rosak dan mendedahkan penghuni rumah, kayu bumbung (*plank*) dan bumbung rumah yang lusuh, tetulang (*beam*) rumah yang reput (*decayed*), saluran bekalan air yang rosak, *underground store* yang rosak dan tanah di sekitarnya tidak dimampatkan dengan baik, struktur rumah dibina secara selang-seli menggunakan batu bata yang dibakar (*baked brick*) dan batubata yang tidak di bakal (*mudbrick*), plaster dinding menggunakan bahan plaster yang tidak bermutu, penggunaan plaster ceiling (*al-akhal*) yang tidak bertempat.³³

Manakala ciri *Ayb Khatir* merupakan kecacatan besar yang merangkumi segala aspek sehingga mendatangkan pembatalan kontrak. Antara contohnya adalah kecacatan keseluruhan (*ayban shamilan*), tetapi tidak disebut semasa kontrak pembelian berlangsung seperti saluran air pecah menyebabkan air keluar melalui dinding rumah, perigi dan *cistern* yang tidak boleh dibaiki, lubang angin (*recess*) yang terlalu besar, sebahagian besar dinding rumah atau pagar runtuh sama sekali, bau busuk dari saluran air kumbahan jiran, jiran memelihara binatang menyebabkan bunyi bising sehingga mengganggu tidur malam, rumah tersebut berhantu atau terdapat kubur dalam premis, asap tebal yang sentiasa mengganggu pernafasan, terdapat semut yang begitu banyak, laman rumah digunakan sebagai laluan oleh penduduk sekitar, laman rumah adalah milik orang lain, rumah tersebut tidak mempunyai saluran air sendiri, malah bergantung kepada saluran air milik jiran, rumah tersebut tidak mempunyai

²⁷ *Ghabn* membawa maksud ketidakadilan.

²⁸ Mohd Zaki Bin Mokhtar (2006, Julai), *Kerosakan Dan Kemerossotan Struktur Konkrit Di Malaysia*.
Fakulti Kejuruteraan Awam, Universiti Teknologi Malaysia, h.43.

²⁹ *Ibid*, h.59.

³⁰ Mohd Zaki Bin Mokhtar, (2006, Julai), *op.cit*, h.58

³¹ Muhammad Abd Satar Uthman (ed), (2002), *Kitab al-I'lan bi Ahkam al-Bunyan* lil Ibn al-Rami:
Dirasah Athariyyah Mi mariyyah, Iskandariah: Dor al-Wafa', *Revealing The Laws Of*
Constructions (eng. ed)

³² *Ibid*.

³³ *Ibid*.

sempadan yang sempurna, rumah tersebut berdekatan dengan kawasan industri yang kotor seperti tempat menyamak kulit binatang.³⁴

ANALISA DATA TERKUMPUL

JADUAL 1.0: Bilangan Aduan Berdasarkan Kategori

KATEGORI	2009												
	JAN	FEB	MAR	APRIL	MAY	JUN	JUL	OGS	SEP	OKT	NOV	DIS	JUMLAH
JUALAN LANGSUNG	168	151	154	133	290	274	242	272	265	248	218	298	2713
PERUMAHAN	209	197	209	235	264	209	236	222	231	238	197	239	2686
KOMUNIKASI DAN MULTIMEDIA	199	172	187	151	258	282	184	221	240	201	217	200	2512
SKIM PELABURAN	150	134	160	209	228	210	216	268	198	165	189	220	2,347
KUALITI PERKHIDMATAN & MAKANAN	145	160	154	136	132	221	232	219	190	130	171	230	2,120

Sumber: Laporan Tahunan Biro Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (2009)

Jadual menunjukkan jumlah aduan pengguna melalui Biro Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) bagi tahun 2009. Apabila diperhatikan kategori perumahan berada pada tangga ke dua tertinggi diikuti jualan langsung serta komunikasi dan multimedia, masing-masing pada tangga pertama dan ketiga. Hal ini menunjukkan peningkatan isu industri perumahan semakin meningkat ke tahap yang lebih tinggi dan tiada menunjukkan kesan pengurangan kes dalam menyelesaikan isu industri perumahan di negara.

Tahun lalu, dilaporkan sejumlah RM210 juta nilai kerugian yang ditanggung oleh pengguna berkaitan dengan isu perumahan. Dan RM170 juta pada 2008. Sebanyak 85 peratus daripada 32,369 kes aduan pengguna membabitkan kerugian bernilai RM210 juta pada tahun 2009 daripada 23 kategori yang dikenal pasti. Jika dilihat dari jumlah aduan diterima ia juga menampakkan ada peningkatan sebanyak 16.7 peratus dengan angka keseluruhan 28,080 kes aduan (2009) dan 24,873 kes aduan (2007).³⁵

Aduan paling banyak diterima pada tahun lalu membabitkan kes jualan langsung seperti 'gores dan menang' dan cabutan bertuah iaitu sebanyak 2,713 kes aduan, diikuti perumahan sebanyak 2,686 kes komunikasi dan multimedia sebanyak 2,512 kes dan skim pelaburan sebanyak 2,347 kes manakala kualiti perkhidmatan serta makanan sebanyak 2,120 kes. Muhammad Sha'ani Abdullah³⁶ menegaskan bahawa nilai aduan begitu besar dan sekiranya mengabaikan haknya ia adalah satu kerugian serta membiarkan penyelewengan di kalangan pihak yang memberi perkhidmatan akan berterusan.³⁷

Keadaan yang kritikal menyebabkan hak pembeli rumah semakin dipinggirkan malahan undang-undang yang dibuat dalam perjanjian jual beli rumah hanya membawa keuntungan kepada pemaju yang mahu lepas tangan. Sekiranya diteliti perjanjian tersebut, wujudnya kelemahan dari segi kuasa pembela dan kekurangan jaminan kepada pembeli sekiranya berlaku kerosakan rumah dalam tempoh yang diperakui.³⁸ Namun hakikatnya, sikap pemaju yang lepas tangan dan tidak menghiraukan

³⁴ Muhammad Abd Satar Uthman, *op.cit*

³⁵ Matheevani Marathandan, *op.cit*.

³⁶ Muhammad Sha'ani Abdullah merupakan Ketua Eksekutif Biro Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC).

³⁷ Rumah Siap Tapi Sakit Hati, Utusan Malaysia, *op.cit*.

³⁸ Ellisa Binti Kadir, Penolong Setiausaha Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah. Temu bual pada 08 Disember 2010.

tindakan undang-undang menyebabkan pembeli rumah kontrak yang ditangani hanya sekadar mengaut keuntungan semata-mata.³⁹

JADUAL 1.1: Bilangan Masalah Perumahan Mengikut Tahun

TAHUN	KATEGORI PERUMAHAN											
	JAN	FEB	MAR	APRIL	MAY	JUN	JUL	OGS	SEP	OKT	NOV	DIS
2010	142	157	139	150	162	148	156	168	182	220	207	228
2009	209	197	209	235	264	209	236	222	231	238	197	239
2008	194	178	187	195	198	196	197	203	208	187	195	178
2007	135	130	149	169	216	193	165	169	175	203	188	184
JUMLAH BESAR												9137

Sumber: Laporan Tahunan Biro Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (2007, 2008, 2009, 2010)

Jadual di atas membincangkan bilangan masalah perumahan bagi tahun 2007 sehingga 2010 di mana sumber diperoleh daripada laporan tahunan Biro Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional. Jumlah keseluruhan bagi masalah perumahan dalam negara bagi tahun 2007 hingga 2010 adalah sebanyak 9137 kes dengan masing-masing 2076 kes, 2316 kes, 2686 kes dan 2059 kes. Pola perubahan yang jelas di atas menunjukkan pola meningkat dari tahun 2007 hingga tahun 2009 dan menurun pada tahun 2010. Hal ini boleh dilihat peningkatan kes dari sebanyak 2076 kes dari tahun 2007 melonjak naik kepada 2686 kes bagi tahun 2009. Namun begitu peratusan bagi empat tahun berturut masalah perumahan ini jelas apabila dihitungkan masing-masing sebanyak 22.72 peratus, 25.63 peratus, 29.40 peratus dan 22.53 peratus.

Namun begitu, perbezaan pola berubah bagi empat tahun yang dicatatkan iaitu bagi tahun 2007 dan tahun 2008 adalah meningkat sebanyak 2.63 peratus dan 4.05 peratus juga meningkat bagi tahun 2008 dan tahun 2009. Kemudian, menurun sebanyak 6.86 peratus bagi tahun 2010. Masalah ini semakin meruncing oleh kerana perkembangan projek industri perumahan semakin bertambah dari tahu ke tahun serta sikap individu yang kurang prihatin dan bertanggungjawab menyebabkan hal ini berlarutan sehingga kini. Potensi kerugian dalam masalah perumahan juga mencatatkan jumlah tertinggi dihadapi oleh pengguna iaitu sebanyak RM 102,950,000.00 juta.⁴⁰ Perkara memberi impak besar dalam sektor kualiti industri perumahan serta tidak mencapai matlamat utama dalam memberi kesejahteraan sosioekonomi pengguna dan amalan penggunaan lestari.⁴¹

Selain daripada itu isu pembinaan turut disentuh sedikit sebanyak. Hal ini berdasarkan beberapa kajian struktur binaan yang telah dilakukan oleh beberapa jurutera profesional negara yang disertai beberapa badan kejuruteraan binaan negara seperti Lembaga Pembangunan Industri Binaan, Jabatan Forensik Jurutera Jabatan Kerja Raya Malaysia, Jabatan Perumahan Negara dan seumpamanya. Kajian yang dilaksanakan oleh badan-badan yang bertanggungjawab ini bukan hanya tertumpu kepada kerosakan rumah sahaja tetapi lebih menjurus kepada kerosakan binaan secara amnya.⁴² Antara faktor yang didapati boleh membawa kerosakan struktur binaan adalah seperti kesilapan reka bentuk di mana kerosakan tidak hanya dilihat pada struktur yang mengalami keruntuhan semata-mata, malah berpanduan kepada struktur yang tidak memenuhi spesifikasi yang sepatutnya seperti berlaku pemendapan, perubahan bentuk, keretakan dan perubahan penajajaran. Faktor kesilapan reka bentuk boleh berlaku dengan mudah oleh kerana kesemua data reka bentuk berada di dalam dokumen kontrak seperti lukisan dan spesifikasi yang dikehendaki.⁴³ Kesilapan boleh berlaku semasa membuat andaian jumlah beban dan diikuti dengan kelalaian semasa membuat perincian, ketidakprihatinan pada sambungan di antara dua anggota, kedudukan dan saiz tetulang yang tidak betul dan pengabaian pada kesan pengembangan dan pengecutan bahan serta tidak memenuhi kod piawai bangunan.⁴⁴

Faktor seterusnya adalah berpunca daripada kesilapan semasa pembinaan dilaksanakan. Seorang jurutera mereka bentuk struktur dan menterjemahkan secara dua dimensi pada lukisan di atas kertas. Manakala kontraktor pula merealisasikan

³⁹ Rumah Siap Tapi Sakit Hati, *op.cit.*

⁴⁰ CGN. Raghunath (2011), *Malaysia Consumers Complaints 2010: Find Out What Consumers Tell About Your Company*, dalam Matheevani Marathan, Deivigarani Krishna (eds.) National Consumer Complaints Centre Annual Report 2010.

⁴¹ Nor'adha ab hamid & Sakina Shaik Ahmad Yusoff, (2011) *Pertikaian Perdagangan Pengguna: Penyelesaian Pertikaian Alternatif Di Malaysia*, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka

⁴² Mohd Zaki Bin Mokhtar (2006, Julai), *op.cit.*

⁴³ Dov Kamainetzky. (t.t) *Design and Construction Failures. Lessons from Forensic Investigations*. New York. 1991, h.45

⁴⁴ Jacob Feld (t.t). *Lessons from Failures of Concrete Structures*. Detroit, Michigan. 1964, h.23

lukisan tersebut kepada tiga dimensi semasa pembinaan. Hal ini menunjukkan bahawa kontraktor memainkan peranan penting dalam sepanjang proses mendirikan sesuatu struktur tersebut. Secara umumnya jurutera dan kontraktor mempunyai tanggungjawab dan melakukan tugas yang berbeza. Tetapi persefahaman dan komunikasi antara kedua-dua pihak perlu bertoleransi dengan baik dan sependapat.⁴⁵ Kegagalan struktur binaan berlaku oleh kerana kurangnya koordinasi kerja di antara jurutera dan kontraktor serta sudah menjadi kemestian sesuatu kerja tersebut dikendalikan oleh pekerja yang mahir, cekap dan amanah serta berada di bawah pengawasan penyelia yang bertauliah.⁴⁶

Masalah mutu bahan binaan kebiasaannya bergantung kepada pembekal dan juga harganya. Di samping itu, kos bahan binaan bergantung kepada sumber dapatan, cara penghasilan dan juga musim ketika dihasilkan.⁴⁷ Lazimnya, masalah berpunca daripada penggunaan beberapa bahan binaan yang berkualiti rendah yang boleh menjejaskan kekuatan struktur serta memberi kesan secara kumulatif.⁴⁸ Hal ini memberikan impak yang negatif kepada struktur binaan dalam tempoh masa yang singkat. Oleh yang demikian, setiap kerja kontraktor di tapak bina hendaklah dipantau bagi menjamin mutu kerja yang baik. Satu kumpulan kawalan kualiti hendaklah ditubuhkan bagi menjalankan pemeriksaan dan ujian di tapak bina.⁴⁹ Kumpulan kawalan kualiti merupakan di antara disiplin yang penting di dalam industri pembinaan. Untuk melaksanakannya, sesuatu organisasi hendaklah meneliti prosedur senarai semak secara lengkap. Kumpulan ini akan memantau dari segi kualiti kerja terjamin dengan menjalankan ujian bukan sahaja ke atas bahan yang dibekalkan, malah turut menjalankan ujian ke atas konkrit, kekuatan galas tanah, saiz dan ke dalaman cerucuk dan lain-lain lagi.⁵⁰

Berikutnya, faktor kepada kerosakan infrastruktur adalah masalah geoteknik. Apa yang dimaksudkan dengan geoteknik adalah pembahasan mengenai permasalahan kekuatan tanah dan hubungannya dengan kemampuan menahan beban sepanjang bangunan itu didirikan pada sekian lama.⁵¹ Masalah geoteknik merujuk kepada masalah struktur asas atau cerucuk yakni kekuatan besi dalam konkrit dan juga masalah tanah itu sendiri. Masalah pertama berkemungkinan berpunca daripada bebanan yang dikenakan secara berlebihan daripada struktur atas. Manakala masalah daripada tanah yang berpunca daripada bilangan cerucuk yang tidak mencukupi atau kesilapan semasa penanaman cerucuk atau daripada kehilangan kekuatan galas tanah akibat daripada gegaran kerja berhampiran kawasan binaan.⁵² Kegagalan asas boleh dikategorikan seperti penggalian bawah tanah, kegagalan pemindahan beban, pergerakan sisi, sokong yang tidak seimbang, masalah reka bentuk, masalah pembinaan, perubahan aras air bumi, kesan gegaran dan kesan gempa bumi.⁵³

Seterusnya, keadaan struktur yang dikekang dan bersambung-sambung di antara satu anggota dengan anggota yang lain, masalah asas serta struktur tanah akan membawa kepada kerosakan keseluruhan struktur binaan. Jika berlaku enapan pada salah satu sokongan atau asas, struktur binaan akan menjadi tidak stabil malah mengakibatkan anggota lain menanggung tekanan yang lebih hingga melumpuhkan struktur permukaan.⁵⁴

Di samping itu unit teknikal Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah telah mengeluarkan satu analisis kes teknikal yang melibatkan jumlah aduan yang diterima tentang kerosakan rumah di semenanjung Malaysia khususnya. Kes yang difailkan sebanyak 134 kes teknikal manakala 426 aduan yang melibatkan kecacatan rumah.⁵⁵ Daripada statistik yang dikeluarkan oleh Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah bagi sesi 2009 yang bermatlamatkan untuk menjadikan kemudahan kepada Kementerian Perumahan Negara dan Kerajaan Tempatan memberi maklumat yang tepat apabila ada persoalan berkenaan jumlah dan jenis aduan yang melibatkan kecacatan atau kerosakan rumah.⁵⁶ Sebanyak 426 jenis aduan yang diterima seperti kerosakan tingkap, pintu, kemasan dinding, kemasan

⁴⁵ Mohd Zaki Bin Mokhtar (2006, Julai), *op.cit.*, h.13

⁴⁶ R.N. Raikar.(t.t) *Need for Trained Supervisors for Concrete Industry*. The Indian Concrete Journal. 1997. Volume 71(10): 537-540

⁴⁷ R.N. Raikar.(2002) *Learning From Failure.Deficiencies in Design, Construction and Service*. New Bombay, India. 1987, h.67

⁴⁸ *Ibid.*

⁴⁹ R.L. Malik.(t.t) *Quality Assurance in Design and Construction*. The Indian Concrete Journal. 1997. Volume 71(8): 433-437

⁵⁰ Mohd Zaki Bin Mokhtar (2006, Julai), *op.cit.*, h.17

⁵¹ *Kamus Baru Oxford Inggeris-Inggeris-Melayu* (2004). Shah Alam: Oxford Fajar Sdn. Bhd., h.

⁵² Dov Kamainetzky.(t.t) *op.cit.*, h.45

⁵³ *Ibid.*, h.45

⁵⁴ Jacob Feld.*op.cit.*, h.23

⁵⁵ Unit Teknikal TTPR/KPTK (2010, Disember), Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah (Kertas kerja statistik dan jumlah aduan teknikal (berkaitan dengan kecacatan/ kerosakan rumah Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah,, Kementerian Perumahan Dan Kerajaan Tempatan, Disember 2010).

⁵⁶ Ellisa Binti Kadir. *op.cit*

lantai, keretakan halus, air bertakung, kemasan siling, dinding rosak atau tidak rata, tangga, pintu pagar, longkang, paip buangan dan seumpamanya.⁵⁷

JADUAL 1.1: Bilangan Aduan Berdasarkan Bangsa

Bil.	Bangsa	Jumlah	Peratus (%)
1	Melayu	20135	62.2
2	Cina	9989	30.8
3	India	2097	6.4
4	Lain-lain	120	0.4
5	Warga asing	28	0.1
Jumlah		32369	100

Sumber: Laporan Tahunan Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (2009)

Merujuk kepada jadual 1.1 menjelaskan bahawa jumlah aduan berdasarkan bangsa yang dikeluarkan oleh Biro Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) bagi tahun 2009. Jumlah tertinggi dicatatkan adalah bangsa Melayu yang memegang sebanyak 20135 kes aduan. Hal ini berikutan sikap orang Melayu antaranya yang tidak mengambil tahu atau tidak mengendahkan nasihat daripada badan-badan yang bertanggungjawab dalam isu penipuan yang berlaku di luar sana.⁵⁸ Selain itu, bangsa Melayu juga merupakan masyarakat yang suka mengikut rentak keadaan semasa tanpa memikirkan risiko yang bakal dihadapi.⁵⁹ Seterusnya diikuti dengan bangsa Cina, India, lain-lain serta warga asing dengan masing-masing peratusan sebanyak 30.8 peratus, 6.4 peratus, 0.4 peratus dan 0.1 peratus. Sehubungan itu, jumlah kes aduan yang catatkan bukan hanya tertumpu pada isu perumahan semata-mata tetapi melibatkan semua isu yang lain. Namun, jumlah bagi bangsa Melayu merupakan nilai yang tertinggi berbanding dengan bangsa lain. Berkemungkinan besar, bangsa Melayu turut menjadi mangsa kepada isu perumahan yang menduduki tangga kedua tertinggi jumlah kes semua jenis aduan yang diterima oleh Badan Khidmat Aduan Pengguna Nasional.

Oleh demikian, hak pembeli dalam mendapatkan rumah kediaman yang diinginkan bukan sahaja bergantung pada undang-undang yang dilaksanakan oleh kerajaan semata-mata. Malah kesedaran dalam diri oleh pembeli seharusnya wujud perasaan ingin tahu dan memahami secara menyeluruh kontrak jual beli. Sebagai langkah berjaga-jaga kepada pembeli jangan mudah terpedaya dengan sikap pemaju yang hanya mementingkan keuntungan semata-mata serta bersikap lepas tangan sekiranya berlaku kerosakan terhadap rumah yang dibeli. Konsep bina dan jual yang dipraktikkan di Malaysia mempunyai kelemahan dari segi kontrak dan menyebabkan pembeli mudah tertipu dengan harga dan reka bentuk yang ditawarkan oleh pemaju.⁶⁰ Hal ini tidak boleh disangkal lagi apabila isu industri perumahan yang terbengkalai, kerosakan rumah walaupun masih dalam tempoh kontrak, penipuan pembiayaan perumahan, penggunaan bahan binaan yang tidak diluluskan, pemalsuan dokumen struktur binaan, sebut harga yang terlalu tinggi dan seumpamanya menjadi semakin kritikal dari hari ke hari. Apa yang membimbangkan, terdapat pihak ketiga yang campur tangan demi menutup isu perumahan ini tersebar dengan luas kepada media malah sikap pemaju yang licik dalam mempergunakan sistem perundangan negara.⁶¹

Berikut adalah kelebihan undang-undang perumahan negara yang bermatlamatkan perlindungan kepada pembeli rumah malah. Antaranya, penubuhan Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah yang terletak di bawah bidang kuasa Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan. Seterusnya, Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah telah mendengar tuntutan dinaikkan dari RM25000 ke RM50000 bagi setiap rumah yang mengalami kerosakan mahupun belum siap dibina. Manakala, tempoh tanggungan cacat dilanjutkan hingga 24 bulan berbanding dengan 18 bulan sebelum ini.⁶² Justeru itu, pembeli perlu memahami hak mereka sebelum mengambil keputusan untuk memiliki rumah persendirian. Dalam keadaan yang sama, pembeli seharusnya meneliti perjanjian dengan terperinci sebelum termeterai kontrak jual beli.

⁵⁷ Unit Teknikal TTPR/KPTK (2010, Disember), Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah. *op.cit.*

⁵⁸ Harian Metro, Oktober 12, 2009:1 Mohd Harzrul Aminuddin "Melayu mudah ditipu".

⁵⁹ *Ibid.*

⁶⁰ Matheevani Marathanandan, *op.cit.*

⁶¹ *Ibid.*

⁶² Mohd Dani Muhammad (Dr), *op.cit.*

KESIMPULAN

Pada akhir tahun 2009 terdapat 148 projek perumahan swasta terbengkalai dicatatkan iaitu sebanyak 49913 unit buah rumah melibatkan 31824 orang pembeli di seluruh negeri. Dalam tahun yang sama, Biro Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) menerima sebanyak 2686 aduan mengenai pelbagai aspek perumahan seperti projek terbengkalai, pemaju tidak profesional, denda kelewatan bayaran, wang pendahuluan yang tidak dikembalikan dan muslihat pengiklanan perumahan.⁶³ Projek perumahan terbengkalai merupakan masalah yang serius pada sekian hari. Walaupun isu perumahan ini semakin terserlah di media masa pada kalanya namun tindakan drastik oleh pihak yang bertanggungjawab masih kurang dan belum ada peningkatan demi mengatasi isu ini.

Hasil kajian ini secara keseluruhannya membuktikan bahawa tanggungjawab individu yang semakin merosot dari segi etika dari masa ke masa kerana sama sekali tidak menjalankan amanah dengan sempurna. Hal ini tidak ditujukan kepada sikap pemaju semata-mata mahupun badan kerajaan yang berusaha gigih dalam menyelesaikan isu perumahan, tetapi kelemahan turut terselit dalam diri pembeli yang cuai dan tidak berhati-hati dalam tindakan. Walaupun purata keseluruhan masalah adalah berpunca daripada pemaju yang mengabaikan tanggungjawab yang perlu dipikul malah sistem perundangan juga perlu diambil kira sebagai badan kehakiman dalam menyelesaikan aduan yang diterima. Oleh itu, peringatan dari Allah S.W.T supaya tidak murka dengan segala yang diperintahkan mahupun sesama sendiri yang hasilnya kelak akan menambahkan kerugian dalam diri.⁶⁴

Justeru itu, pengguna perlu mengetahui peranan mereka serta memahami undang-undang kepenggunaan supaya kes berkaitan dengan pembelian rumah dapat dikurangkan demi menjayakan pembangunan negara. Pengguna atau pembeli sepatutnya menyemak semua dokumen serta syarat dalam perjanjian jual beli serta menyiasat latar belakang syarikat pemaju supaya tidak ditimpa masalah pada masa hadapan. Selain daripada itu juga, kerjasama pengguna juga diperlukan bagi meningkatkan kesedaran pada orang ramai terhadap isu perumahan ini tersebar luas dan mendapat perhatian umum.

BIBLIOGRAFI

- Al-Quran Dan Terjemahan, Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (t.t), Al-Quran Darul Iman, Pustaka Darul Iman Sdn. Bhd.
- Abdul Halim Mahmud al-Ba'ly, *Al Istitsmar wa al Riqabah al Syar'iyyah fi al Bunuk wa al-Muassasah al Maliyyah al Islamiyyah*, Maktabah Wahbah al Qahirah, kairo Mesir, 1991 , hal. 30
- Al-Bukhari, *Sahih Al-Bukhari*, 4:20-21.
- Azizi Abu Bakar, *Pasaran Modal Islam : Analisis Fiqh Terhadap Asas Pembentukan Instrumen Dan Kriteria Penilaian Status Sekuriti Oleh Majlis Penasihat Syariah Suruhanjaya Sekuriti*, Universiti Sains Malaysia 2009.h.5
- Bala Shanmugam, Nafis Alam, Zaha Rina Zahari (t.t) *Encyclopedia Islamic Finance*, Insigat Network Sdn. Bhd., K.L Malaysia (2008).
- CGN. Raghunath (2011), *Malaysia Consumers Complaints 2010: Find Out What Consumers Tell About Your Company*, dalam Matheevani Marathandan, Deivigarani Krishna (eds.) National Consumer Complaints Centre Annual Report 2011.
- Dov Kamainetzky.(t.t) *Design and Construction Failures. Lessons from Forensic Investigations*. New York. 1991, h.45
- Ellisa Binti Kadir, Penolong Setiausaha Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah. Temu bual pada 08 Disember 2010
- Harian Metro, Oktober 12, 2009:1 Mohd Harzrul Aminuddin "Melayu mudah ditipu".
- Jacob Feld (t.t). *Lessons from Failures of Concrete Structures*. Detroit, Michigan. 1964, h.23 *Kamus Baru Oxford Inggeris-Inggeris-Melayu* (2004). Shah Alam: Oxford Fajar Sdn. Bhd., h.
- Ibn Humam, *Fath Al-Qadir*, 5:274
- Malaysia Complains, Never Underrate Consumers (2010) National Consumer Complaints Centre Annual Report 2009
- Malaysia Complains, Never Underrate Consumers (2009) National Consumer Complaints Centre Annual Report 2008

⁶³Malaysia Complains, Never Underrate Consumers (2010) National Consumer Complaints Centre Annual Report 2009, *op.cit* . h.13

⁶⁴ Al-Quran, al-Fathir 39:35

- Malaysia Complains, Never Underrate Consumers (2008) National Consumer Complaints Centre Annual Report 2007
- Matheevani Marathandan, Pengarah Urusan, Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional. Temu bual pada 16 Disember 2010.
- Mohd Dani Muhammad (Dr), (t.t) *Kesan Kecacatan Ke Atas Pembeli: Pandangan Syariah*, Pusat Kefahaman Islam Dan Pemikiran, UiTM, Shah Alam, h.
- Mohd Zaki Bin Mokhtar (2006, Julai), *Kerosakan Dan Kemerostan Struktur Konkrit Di Malaysia*. Fakulti Kejuruteraan Awam, Universiti Teknologi Malaysia, h.43.
- Muhammad Abd Satar Uthman (ed), (2002), *Kitab al-I'lan bi Ahkam al-Bunyan* lil Ibn al-Rami: Dirasah Athariyyah Mi mariyyah, Iskandariah: Dor al-Wafa', *Revealing The Laws Of Constructions* (eng. ed)
- Nor'adha ab hamid&Sakina Shaik Ahmad Yusoff , (2011) *Pertikaian Perdagangan Pengguna: Penyelesaian Pertikaian Alternatif Di Malaysia*, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka
- Nordin Ngadimon dan Saiful Azhar Rosly. (1994). *Saham dan Pelaburan di Pasaran Saham: Penilaian Saham*. Siri Seminar Ekonomi Islam: Hotel NPC, 1994
- Pusat Perkembangan Industri Suruhanjaya Sekuriti (2002, Oktober) 2010, November 13 <http://www.sham86.files.wordpress.com/2009/03/mkp-modal-islam>.
- R.L. Malik.(t.t) *Quality Assurance in Design and Construction*. The Indian Concrete Journal. 1997. Volume 71(8): 433-437
- R.N. Raikar.(2002) *Learning From Failure.Deficiencies in Design, Construction and Service*. NewBombay, India. 1987, h.67
- R.N. Raikar.(t.t) *Need for Trained Supervisors for Concrete Industry*. The Indian Concrete Journal. 1997. Volume 71(10): 537-540
- Razani Ab. Rahim (Disember 1996) *Pemakaian Seksyen 4(2)(a) Akta Kontrak, 1950 Dalam Era Elektronik* dalam Buletin Ukur, Jld.7, No. 3, ms. 157-161, Penerbitan Akademik Fakulti Kejuruteraan dan Sains Geoinformasi, Universiti Teknologi Malaysia
- Rumah Siap Tapi Sakit Hati, Utusan Malaysia, http://www.hba.org.my/news/2001/201/rumah_siap.htm 13 Disember 2001.
- Unit Teknikal TTPR/KPTK (2010, Disember), Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah (Kertas kerja statistik dan jumlah aduan teknikal (berkaitan dengan kecacatan/ kerosakan rumah Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah,, Kementerian Perumahan Dan Kerajaan Tempatan, Disember 2010).